

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PQRS
VIGENCIA 2016 - PRIMER SEMESTRE 2016
OFICINA DE CONTROL INTERNO
CANAL CAPITAL

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo normado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*, y según lo establecido en el “Programa Anual de Auditorías” aprobado para el Canal en comité SIG del 27 de Enero del 2016, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información - PQRS's durante el primer semestre de la presente vigencia.

El objetivo del seguimiento es verificar que las respuestas a las PQRS's allegadas a la entidad por diferentes canales, hubiesen sido atendidas de forma y de fondo según los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.

También se pretende identificar la cantidad de PQRS's por tipo de requerimiento y su demanda; llevar un control de la variación de requerimientos comparándolos con el semestre anterior y determinar recomendaciones en relación con las fortalezas y debilidades del proceso.

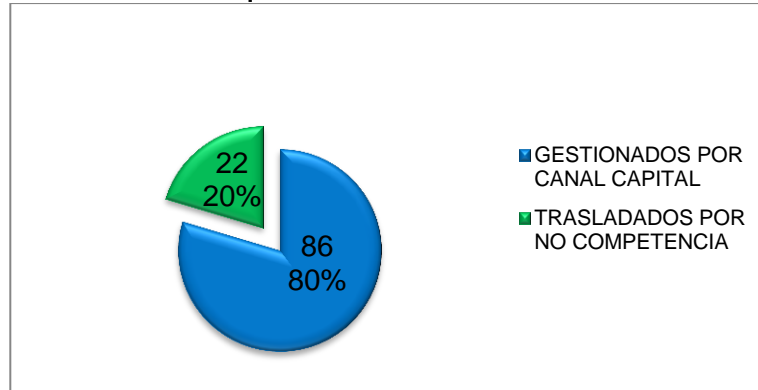
El presente informe abarca el seguimiento a las PQRS's recibidas y gestionadas durante el primer semestre de 2016 (1 de enero al 30 de junio). Se elaboró con base en los informes mensuales que se encuentran publicados en la Página Web y el reporte arrojado por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones los cuales se analizaron y se relacionaron entre sí para identificar su coherencia.

2. INFORME SEGUIMIENTO PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2016

2.1 REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD:

En el primer semestre del año 2016 se recibieron un total de 108 requerimientos de los cuales el 79,6% equivalente a 86 requerimientos eran de competencia de Canal Capital y el otro 20,4% restante, es decir 22 requerimientos, no eran de competencia de Canal Capital, corriendo el respectivo traslado por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS a las entidades correspondientes, lo anterior se observa en la Gráfica No. 1.

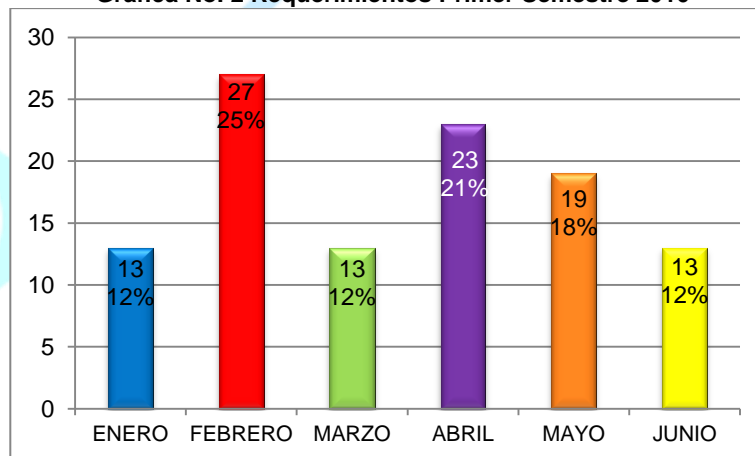
Gráfica No. 1 Requerimientos totales Primer Semestre 2016



Fuente: sistema SDQS.

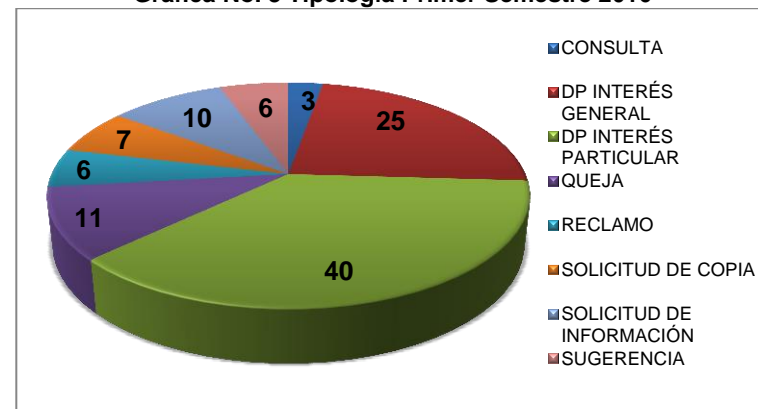
En la gráfica No. 2 se muestran los requerimientos por mes y su porcentaje, el mes de mayor cantidad de solicitudes fue febrero con 27, seguido de abril con 23 requerimientos, representando entre ambos el 46% del total de solicitudes que fueron 108.

Gráfica No. 2 Requerimientos Primer Semestre 2016



Fuente: sistema SDQS.

Gráfica No. 3 Tipología Primer Semestre 2016

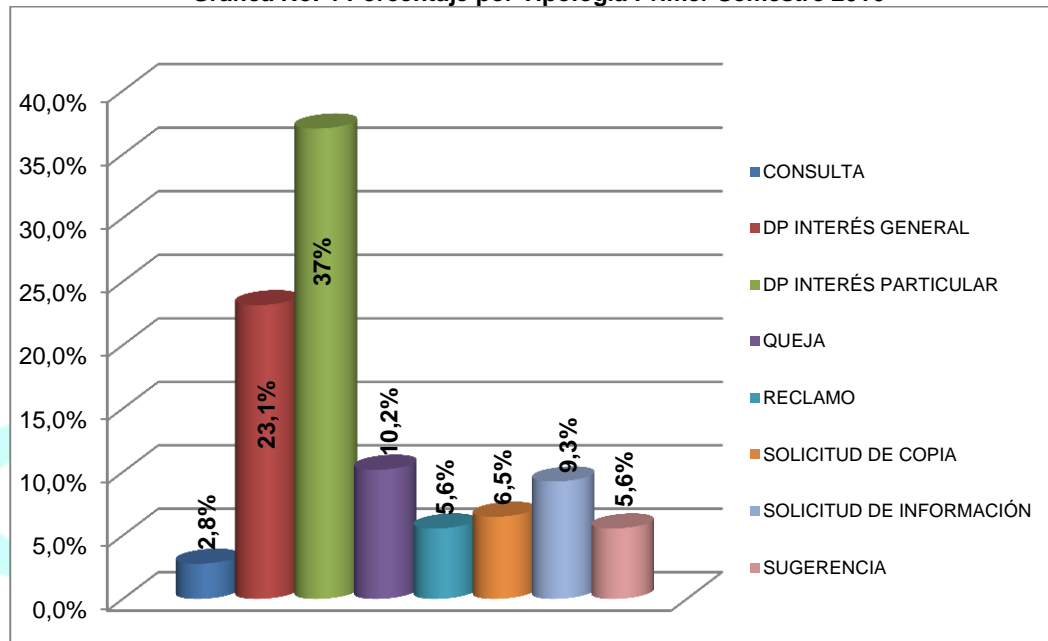


Fuente: sistema SDQS.

De acuerdo a la Grafica No. 3 se puede identificar que el tipo de requerimiento más solicitado son los “Derechos de Petición de Interés Particular” con un total de 40 Derechos de Petición durante el Primer semestre de 2016. Es de anotar que durante el periodo de revisión no se efectuó ninguna felicitación como se evidenciaba en años anteriores.

A continuación en la Grafica No. 4 podemos observar en datos porcentuales el equivalente de cada tipo de requerimiento radicado en Canal Capital entre el 01 de enero de 2016 al 30 de junio de 2016.

Gráfica No. 4 Porcentaje por Tipología Primer Semestre 2016



Fuente: sistema SDQS.

2.2 ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

2.2.1 DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR: Siendo el más solicitado, ocupa el primer puesto con un porcentaje del 37% equivalente a un total de 40 requerimientos los cuales están discriminados de la siguiente manera:

Tabla No. 1 Temas por Tipo de Requerimiento 2016

DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR		
TEMA	TOTAL	%
Temas de Contratación	11	27,5%
Temas Administrativos y Financieros	5	12,5%
Veedurías Ciudadanas	5	12,5%
Servicio Social	3	7,5%
Atención y Servicio a la Ciudadanía	3	7,5%
Banco de programas y proyectos e información de proyectos	3	7,5%
Traslado por no Competencia	3	7,5%

DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR		
TEMA	TOTAL	%
Franja Informativa	2	5,0%
Administración del Talento Humano	2	5,0%
Convenios	1	2,5%
Programación General	1	2,5%
Sin tema asignado específico	1	2,5%
TOTAL	40	100%

Fuente: sistema SDQS.

- 2.2.2 **DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:** Ocupando el segundo puesto con un porcentaje del 23,1% equivalente a un total de 25 requerimientos, discriminados de la siguiente manera:

Tabla No. 2 Temas por Tipo de Requerimiento 2016

DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL		
TEMA	TOTAL	%
Traslado por no Competencia	8	32%
Franja Informativa	5	20%
Atención y portafolio de Servicios	2	8%
Servicio Social	2	8%
Veedurías Ciudadanas	2	8%
Cubrimiento de Eventos	1	4%
Franja de Inclusión	1	4%
Información interna y Externa de la Gestión	1	4%
Página Web y Sistemas de Información	1	4%
Programación General	1	4%
Temas Administrativos y Financieros	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: sistema SDQS.

Con base en la Tabla No. 2 podemos observar que la mayor cantidad de Derechos de Petición de Interés General aparte de los Traslados por No Competencia, correspondieron a temas relacionados con la franja Informativa, otros derechos de petición fueron acerca de Cubrimiento de Eventos, Atención y portafolio de servicios, Página web entre otros.

- 2.2.3 **QUEJAS:** Ocupando el tercer lugar con un porcentaje del 10,2% equivalente a un total de 11 requerimientos que se discriminan así:

Tabla No. 3 Temas por Tipo de Requerimiento 2016

QUEJAS		
TEMA	TOTAL	%
Traslado por no Competencia	5	45,5%
Cubrimiento de Eventos	1	9,1%
Programación General	1	9,1%
Servicio Social	1	9,1%
Temas de Contratación	1	9,1%
Transmisiones Especiales	1	9,1%
Veedurías Ciudadanas	1	9,1%
TOTAL	11	100%

Fuente: sistema SDQS.

Los temas del requerimiento de “Quejas” tuvieron la misma cantidad entre enero y junio, se identifica según en la Tabla No. 3 que solamente hubo 1 requerimiento en cada uno de los siguientes temas, Cubrimiento de Eventos, Programación General, Servicio Social, Temas de Contratación, Transmisiones Especiales y Veedurías Ciudadanas.

2.2.4 **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:** En un cuarto lugar, este tipo de solicitud cuenta con un porcentaje del 9,3% equivalente a un total de 10 requerimientos, así:

Tabla No. 4 Temas por Tipo de Requerimiento 2016

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
TEMA	TOTAL	%
Temas de Contratación	3	30,0%
Programación General	2	20,0%
Banco de Programas y Proyectos	1	10,0%
Franja de Inclusión	1	10,0%
Servicio Social	1	10,0%
Temas Administrativos y Financieros	1	10,0%
Veedurías ciudadanas	1	10,0%
TOTAL	10	100%

Fuente: sistema SDQS.

2.2.5 **SOLICITUD DE COPIA:** Este tipo de requerimiento ocupa un quinto lugar y cuenta con un porcentaje del 6,5% equivalente a un total de 7 requerimientos los cuales están discriminados de la siguiente manera:

Tabla No. 5 Temas por Tipo de Requerimiento 2016

SOLICITUD DE COPIA		
TEMA	TOTAL	%
Atención y Portafolio de Servicios	5	71,4%
Participación en Programas	1	14,3%
Temas Administrativos y Financieros	1	14,3%
TOTAL	7	100%

Fuente: sistema SDQS.

En la tabla No. 5 se puede evidenciar que con un 71,4% significando un total de 5 requerimientos la ciudadanía solicitó en mayor parte copia de temas relacionados con el Portafolio de Servicios de Canal Capital, y en dos ocasiones se solicitó copias relacionadas con “participación en Programas y “temas administrativos y Financieros”.

2.2.6 **RECLAMOS:** Este tipo de requerimiento ocupa un sexto lugar y cuenta con un porcentaje del 5,6% equivalente a un total de 6 requerimientos, discriminados así:

Tabla No. 6 Temas por Tipo de Requerimiento 2016

RECLAMOS		
TEMA	TOTAL	%
Franja Informativa	3	50,0%
Programación General	1	16,7%
Traslado por no Competencia	2	33,3%
TOTAL	6	100%

Fuente: sistema SDQS.

En la tabla No. 6 se puede evidenciar que con un 50% significando un total de 3 requerimientos la ciudadanía reclamo por temas relacionados sobre Franja Informativa, de igual forma se identificó que durante el corrido del primer semestre de 2016 llego un solo reclamo sobre la Programación General.

2.2.7 **SUGERENCIAS:** Ocupando un séptimo lugar este requerimiento cuenta con un porcentaje del 5,6% equivalente a un total de 6 requerimientos:

Tabla No. 7 Temas por Tipo de Requerimiento 2016

SUGERENCIAS		
TEMA	TOTAL	%
Programación General	2	33,3%
Traslado por No Competencia	2	33,3%
Franja Informativa	1	16,7%
Veedurías Ciudadanas	1	16,7%
TOTAL	6	100%

Fuente: sistema SDQS.

En la tabla No. 7 se puede evidenciar que con un 50% significando un total de 3 requerimientos la ciudadanía reclamo por temas relacionados sobre Franja Informativa, de igual forma se identificó que durante el corrido del primer semestre de 2016 llego un solo reclamo sobre la Programación General.

2.2.8 **CONSULTAS:** En un octavo lugar este requerimiento cuenta con un porcentaje del 2,8% equivalente a un total de 3 requerimientos discriminados así:

Tabla No. 8 Temas por Tipo de Requerimiento 2016

CONSULTAS		
TEMA	TOTAL	%
Traslado por no Competencia	2	66,7%
Servicio Social	1	33,3%
TOTAL	3	100%

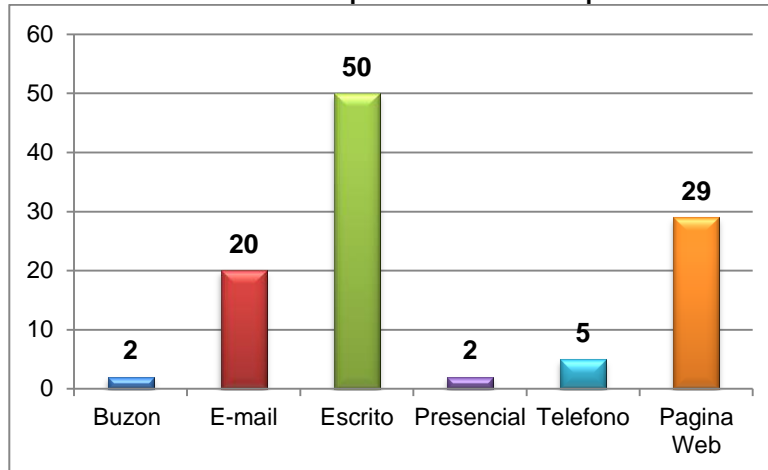
Fuente: sistema SDQS.

En la tabla No. 8 se puede evidenciar que durante el primer semestre de 2016 solamente se recibió una consulta sobre “servicio Social” ya que los dos restantes fueron trasladados por no competencia.

2.3 CANALES DE RECEPCIÓN

Durante el Primer semestre de 2016 se recibieron los requerimientos de los ciudadanos mediante 6 canales de recepción los cuales se pueden observar en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 5 Cantidad por Canales de Recepción 2016



Fuente: sistema SDQS.

En cuanto al canal de comunicación para recepcionar los requerimientos, la tendencia muestra que el medio más utilizado es el escrito con un porcentaje del 46,3%, seguido de la Pagina Web con el 26,9% y el Correo con un 18,5.

2.4 ESTADO DE PETICIÓN FINAL

Con base en la Matriz de Información arrojada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS a continuación se muestra el estado en el que quedaron durante el primer semestre los requerimientos allegados a Canal Capital.

Tabla No. 9 Estado Final de los Requerimientos

ESTADO DE PETICIÓN FINAL		
ÁREA	CANTIDAD	%
Solucionado Por Respuesta Definitiva	72	66,7%
Solucionado Por Traslado	21	19,4%
Solucionado Por Asignación	12	11,1%
En trámite por Respuesta Parcial	2	1,9%
Cerrado por Desistimiento	1	0,9%
TOTAL	108	100%

Fuente: sistema SDQS.

Se observa con base en la Tabla No. 9 que la mayor cantidad de requerimientos fue Solucionada con una respuesta definitiva, y el 19,9% del total de las acciones fueron Solucionadas por traslado, ya que estas hacen parte de requerimientos que no eran competencia de Canal Capital por lo que se realizó su traslado a la entidad Competente.

Sin embargo se identificó una solicitud la cual fue cerrada por desistimiento ya que según se indica en la Matriz, “el peticionario solicita cubrimiento de una información pero no deja datos de contacto con el fin de ampliar el tema”.

3. CONCLUSIÓN

El total de solicitudes ingresadas al sistema SDQS, tiene respuesta de forma y de fondo en el tiempo establecido en la Ley 1755 de 2015, lo cual indica un altísimo nivel de cumplimiento por parte de la entidad y el compromiso de quienes proyectan y dan respuesta a los peticionarios.

Durante el primer semestre de 2016 no se presentaron felicitaciones, situación que puede obedecer al cambio de la parrilla, la modificación en los canales de distribución, la nueva visión de negocio del Canal y el cambio de la población objetivo.

Existen diferencias entre lo encontrado en el sistema SDQS y los informes mensuales publicados en la página web y que han sido elaborados por el responsable de “Atención al Ciudadano”; por ejemplo en el mes de enero, el informe reporta en la etiqueta “Insumos-Recibidos” y “Total-Recibidos”, 15 solicitudes y el reporte arrojado por el Sistema Distrital de PQRS indica un total de 13 requerimientos recibidos, no se encontró justificación de esta diferencia.

Otra situación similar se presentó en los meses Febrero, Abril y mayo ya que comparándolo con el reporte del Sistema de PQRS en cada uno faltó un requerimiento por contar y al igual que en el de enero no existe una justificación de esa observación en el informe mensual preparado por el área de “Atención al Ciudadano”.

En la tabla No. 10 se presenta el detalle de las observaciones encontradas:

Tabla No. 10 Estado Final de los Requerimientos

OBSERVACIONES ENCONTRADAS EN EL INFORME				
MES	REQUERIMIENTOS RECIBIDOS		DIFERENCIA	OBSERVACIÓN
	INFORME	SISTEMA PQRS		
ENERO	15	13	2	En este informe se encontró que se contaron dos requerimientos de más en el informe y según el análisis realizado estos sobrantes fueron requerimientos allegados por medio Escrito y fueron clasificados como Derechos de Petición de Interés Particular
FEBRERO	26	27	-1	En este informe se encontró que faltó 1 requerimiento por relacionar en el informe y según el análisis realizado, este llegó al Canal por medio del Buzón y fue clasificado como Derechos de Petición de Interés Particular
ABRIL	22	23	-1	En este informe se encontró que faltó 1 requerimiento por relacionar en el informe y según el análisis realizado, este llegó al Canal por medio de la Página Web y fue clasificado como Derechos de Petición de Interés Particular
MAYO	18	19	-1	En este informe se encontró que faltó 1 requerimiento por relacionar en el informe y según el análisis realizado, este llegó al Canal por medio del E-mail y fue clasificado como Solicitud de Información

4. RECOMENDACIONES

Con base en el presente informe y teniendo en cuenta el análisis realizado a la matriz arrojada por el Sistema SDQS y los informes mensuales preparados por “Atención al Ciudadano” se realizan las siguientes recomendaciones:

- ❖ Que se revisen y validen los datos que se tengan en cuanto a la cantidad de PQRS para que no se evidencien inconsistencias, ya que esto puede llegar a considerarse como una no conformidad y afectar el proceso.
- ❖ Diseñar bases de datos con información clara de acuerdo a los PQRS del Canal para que al momento de entregar una información sea de forma clara, precisa y concisa.
- ❖ Presentar los informes mensuales con análisis de datos, comparativos frente al mes anterior, semestral, anual y el mismo mes del año anterior, verificar los tiempos de respuesta, realizar análisis sobre los incrementos o disminuciones de los tipos de requerimientos.
- ❖ Se sugiere que se realicen comparaciones entre el informe mensual que se genere y la información que arroje el Sistema Distrital de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, con el fin de que se tenga mayor seguridad de los datos arrojados en el informe presentado mensualmente.


IVONNE ANDREA TORRES CRUZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO